



28.9.2012

COMUNICAZIONE AI MEMBRI

Oggetto: Petizione 1269/2011, presentata da Jürgen Köhler, cittadino tedesco, sulle lacune nelle disposizioni riguardanti i ritardi nel trasporto dei bagagli del regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti

1. Sintesi della petizione

Il firmatario richiama l'attenzione sui problemi connessi al pagamento dei risarcimenti per i ritardi nel trasporto bagagli quando i vettori aerei rifiutano di restituire le ricevute originali. Molti viaggiatori hanno stipulato un'assicurazione privata che fornisce risarcimenti più completi rispetto a quelli che i vettori aerei sono obbligati a fornire alle persone interessate nell'ambito del regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti. Al fine di ricevere il pagamento della differenza tra l'assicurazione privata e quella del vettore aereo, le compagnie di assicurazione richiedono le ricevute originali da parte dell'assicurato per gli acquisti che è stato obbligato a fare e che l'assicurato in un primo momento è stato obbligato a fornire all'ufficio risarcimenti del vettore aereo. Il firmatario mette in dubbio la legittimità per i vettori aerei di trattenere le ricevute originali e chiede al Parlamento europeo di esaminare se la situazione sia conforme allo spirito del summenzionato regolamento e ai principi dell'UE riguardo alla protezione dei consumatori.

2. Ricevibilità

Dichiarata ricevibile il 5 marzo 2012. La Commissione è stata invitata a fornire informazioni (articolo 202, paragrafo 6, del regolamento).

3. Risposta della Commissione, ricevuta il 28 settembre 2012

"Sebbene il regolamento (CE) n. 889/2002 disciplini la responsabilità del vettore aereo in caso di smarrimento o ritardi nel trasporto dei bagagli, esso non prevede una procedura standard di convalida della richiesta di risarcimento. Le procedure, inclusi i requisiti relativi alle ricevute originali, variano pertanto a seconda del vettore.

Tuttavia, tali procedure devono risultare conformi alle norme in materia di protezione dei consumatori dell'UE, tra cui la direttiva sulle clausole contrattuali abusive¹ e la direttiva sulle pratiche commerciali sleali², nonché alla legge nazionale applicabile in materia di procedimenti giudiziari e mezzi di prova.

La direttiva sulle pratiche commerciali sleali, che impedisce ai commercianti di utilizzare pratiche fuorvianti e aggressive nei confronti dei consumatori, obbliga le aziende a operare secondo i requisiti della diligenza professionale e a non fornire ai consumatori informazioni incomplete, false e non veritiere in merito a una vasta gamma di elementi, inclusa l'assistenza ai clienti post-vendita e la politica di gestione dei reclami. Inoltre, in caso di invito all'acquisto, la direttiva stabilisce che i commercianti forniscano tali informazioni in modo chiaro, intellegibile e veloce.

Ai sensi della direttiva sulle clausole contrattuali abusive, i termini di contratto devono essere redatti in un linguaggio semplice e comprensibile e, qualora provochino una significativa disparità tra le parti a danno del consumatore, sono considerati iniqui e non vincolanti in quanto tali.

Per quanto concerne le violazioni di carattere transfrontaliero, le pratiche sleali e le clausole contrattuali abusive sono di competenza della rete di applicazione delle norme a livello dell'UE istituita dal regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione per la tutela dei consumatori³. Tale regolamento istituisce una rete di autorità responsabili dell'esecuzione con il compito di individuare, esaminare e far cessare tali violazioni.

Conclusione

La Commissione suggerisce al firmatario di rivolgersi all'autorità nazionale competente qualora ravvisi che le pratiche commerciali di un vettore aereo violino la legislazione sulle pratiche commerciali sleali e/o sulle clausole contrattuali abusive. Un elenco delle autorità nazionali competenti in materia di questioni di interesse per i consumatori è disponibile al seguente indirizzo sito Internet:

[http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm].

In relazione alle violazioni di carattere transfrontaliero della legislazione dell'UE sulle pratiche commerciali sleali e sulle clausole contrattuali abusive, le autorità nazionali possono decidere di cooperare nell'ambito della rete di cooperazione per la protezione dei consumatori istituita dal regolamento (CE) n. 2006/2004."

¹ GU L 095 del 21.4.1993, pag. 29

² GU L 149, dell'11.6.2005, pag. 22

³ GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1